



Eija Raatikainen

Lujita luottamusta

Asiakassuhteen rakentaminen
sosiaali- ja terveysalalla

PS-kustannus, nid. 185 s.

Hinta 39,-

ISBN 978-952-451-644-0

Arvostelukappaleet:

PS-kustannus
Henna Santalahti
tiedotuspäällikkö
henna.santalahti@ps-kustannus.fi
puh. 040 530 7268

Kirjoittajien yhteystiedot:

KT, lehtori Eija Raatikainen
eija.raatikainen@metropolia.fi
puh. 040 641 8113

Terve epäluottamus saattaa suojata asiakasta ja potilasta

Kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen kanssa on asiakkaille ja potilaille aina uusi luottamuksen mahdollisuus tai epäluottamuksen riski. Asiakassuhteen alussa kohtamisessa ovat läsnä asiakkaan ja työntekijän ehkä ristiriitaisetkin toiveet, huolet ja motiivit. Hyvä asiakassuhde ja toimiva yhteistyö syntyvät vain luottamuksen varassa.

”Luottamus on arkinen asia, jonka ymmärrämme usein intuitiivisesti. Luottamus on tunnistettavissa yleismaailmallisesti kulttuurista riippumatta. Luottamusta ja sen merkitystä ihmissuhteissa ei kuitenkaan usein tulla ajatelleeksi – ainakaan ennen kuin menee pieleen tai ennen kuin tapahtuu jotakin ennalta-arvaamatonta”, sanoo Lujita luottamusta – Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla -teoksen kirjoittanut Eija Raatikainen.

Aina luottamusta ei pystytä luomaan – eikä se ole tarpeenkaan. Näin on esimerkiksi silloin kun kyseessä on jonkun oikeusturva, hyvinvointi ja turvallisuus, esimerkiksi kiireellisessä huostaanottotapauksessa. Tällöin työntekijän on kestettävä luottamuksen puute ja asetettava rajat. Raja kulkee asiakkaan tai potilaan turvallisuudessa, oikeusturvassa ja muissa lain määräämissä reunaehdoissa.

”Joskus niin sanottu terve epäluottamus voi olla myös hyvä asia, sillä se saattaa suojata asiakasta tai potilasta. Julkisuudessa on ollut esimerkkejä joistakin hoitokodeista tai lastenkodeista, joita ei ole valvottu riittävästi. Joskus terve epäluottamus voi aikaan saada toiminnan laadun kehitysjä uudistusprosessin, tai jopa pelastaa ihmishengen”, sanoo Raatikainen.

Työyhteisön sisällä luottamus on välttämätöntä saumattoman yhteistyön varmistamiseksi. Se on tärkeää työntekijöiden, asiakkaiden ja potilaiden vuoksi. Parhaimmillaan yhteistyötä, valittuja toiminta- ja työtapoja sekä saavutettuja tuloksia voidaan arvioida yhdessä asiakkaiden kanssa. Tällöin erityisesti työntekijöillä on hyvä tilaisuus saada palautetta omasta työstään sekä hyödyntää tuota tietoa työtään kehittäessään.



PS-kustannus on tietokirjallisuuden erikoiskustantamo, joka julkaisee vuosittain 20–30 uutta kirjaa opetuksen ja kasvatuksen, sosiaali- ja terveysalan, johtamisen sekä yhteiskunnan ajankohtaisista aiheista.